



AXA PPP Healthcare 案例研究

目标

AXA PPP Healthcare 是 Global AXA Group 的众多业务之一。AXA PPP Healthcare 是英国规模最大、经验最丰富的私营医疗保险提供商之一。近 70 年来，AXA PPP Healthcare 一直在帮助人们获得所需的医疗服务，为全球约 200 万客户提供广泛的医疗保险产品。

技术服务部负责合同和产品手册的制作。他们最初购买 Contract Express 是为了给大型企业客户创建合同。然而，他们很快发现了除此之外的的好处，并认为这是一个可以彻底改变他们制作会员保单文件的方式的机会。

制作产品手册既昂贵又费时。目前更新手册的程序涉及来自众多内部部门的意见，以及外部排字机构发送的须进行修改的手册措辞。在不同部门和机构之间的腾挪转移中，经常在措词上出现错误，需要进一步订正，从而耗费更多的时间和资源。此外，他们仍然不能完全确信手册是 100% 正确，而且经常在文件打印后发现错误。这产生了大量重印费用，有一次还需要额外邮寄给其会员，用于告知错误并提供正确的替换手册。由于每次要至少更新 80 个不同版本的产品手册，因此这个过程变得非常低效，并导致整个企业的资源紧张。

“这个过程变得越来越低效，给整个企业的团队带来了资源压力。”
- Axa PPP Healthcare 技术服务主管 **Stuart Wilkes**



解决方案

至关重要，Contract Express 让他们简化了整个手册的创建流程。使用这种解决方案，可以很容易地进行跨产品文档更改，同时保持跨文档的一致性和准确性。以前，手册在发送到外部机构之前都是进行手动标记。通过 Contract Express，整个过程将通过电子方式在内部完成。他们已经能够使用 Microsoft Word 中的高级功能将措辞完全格式化为 AXA 品牌风格，创建专业外观文档，而无需支付使用外部设计机构的成本。

与外部机构打交道的一个主要问题是对它们不同产品的微妙之处缺乏了解，这导致了无意的错误。保单变化可能会影响多达 150 本手册，而这些手册可能每年更新两次。修订中的前后不一致，以及可能出现的错误，意味着存在相当大的资源紧张，因为每本手册（多达 70 页）都必须经过若干次彻底的校对，然后必须向代理简要说明所作的修订。这一流程中的每一个阶段都很长，而且总体时间尺度只留下很短的应急时间。Contract Express 让他们的团队能够保留对手册措辞的完全控制，这显著地消除了由外部机构引入错误的风险，并显著地减少了整个流程所需的时间。

Contract Express 使他们能够在内部制作包含产品条款和条件的产品手册。

结果

“AXA PPP Healthcare 的技术服务团队在 2011 年 AXA 创新奖上获得了高度赞扬，因为他们使用 Contract Express 来降低保单文件的制作成本，并提高合规和效率。” - Stuart Wilkes, AXA PPP Healthcare

这样几乎完全不需要外部机构，因此每一更改周期所花的时间减少了，并且按照更改 80 份文件的工作量计算，每年平均可节省 80,000 多英镑。这个数字中的大部分是通过使用 Word 中的设计功能来格式化最终的输出，并减少对外部设计机构的依赖而取得的。如果它们的整个产品系列（总共超过 120 个）都需要进行更改，那么这个数字可能还会增加。此外，由于生产过程的劳动密集程度大大降低，因此资源获得解放，可以用于其他产生利润的活动。

通过简化和加快整个过程，AXA PPP Healthcare 的技术服务时间得到了根本性的节省。发送给客户的文档是准确的，他们现在可以自信地制作跨产品范围和业务类型的前后一致的手册。由于采用了 Contract Express，客户不再需要重印或重新发送手册，这最终改善了他们作为公司的形象和客户对他们的看法。

“考虑到 Contract Express 软件最初的用途是用于其他目的，以及该软件的初始成本，因此，从生产成本和耗费的员工时间来看，我们的投资已经获得了显著回报。” - Stuart Wilkes, Axa PPP Healthcare

Contract Express 的灵活性意味着它可以合理地应用于许多不同的领域，以便产生准确的保单措辞。Word 中的功能意味着无需它的支持就可以轻松地维护和更新保单文档。随着 Contract Express 嵌入到 Microsoft SharePoint 中，它提供了控制、审计跟踪和签名功能。这个系统不仅限于给一个团队带来好处。简化和改进保单文件的生成，这使所有涉及其所有业务线的内部部门都受益。

AXA PPP Healthcare 需要能够在保持准确性的同时削减成本。Contract Express 提供了一个将文字制作流程内部化的机会，而不是使用昂贵的外部代理。他们已经实现了这一点，并且他们也可以对正在进行的文字修改的准确性充满信心。Contract Express 创建了一个精简的流程，减少了内部部门和外部机构之间的文件交换。它使他们对自已制作的手册有完全的信心，这就产生了一个更平静、压力更小的流程。保留对内部手册的完全控制意味着出错的可能性更小，这降低了导致昂贵的重印和库存被销毁的风险。他们现在有一个性价比高、资源最大化、能为客户提供更好服务的流程。

有关 Contract Express 的更多信息，请联系我们：

电子邮件：trlegal@thomsonreuters.com

电话：+86 10 56692000

